فخارطبسی، ملیحه (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت کودکان و نوجوانان به کتابخانه، از دید مراجعان کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. *پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی*، ۷ (۲)، ۶۱-۷۶.

عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت کودکان و نوجوانان به کتابخانه از دید مراجعان کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد

ملیحه فخارطبسی[۱]

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۲/۱۷ تاریخ پذیرش: ۹۶/۴/۳ DOI: 10.22067/riis.v7i2.63170

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر، با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه، از دید مراجعان کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد، انجام شده است.

روش: پژوهش با روش پیمایشی انجام شد. جامعه پژوهش، کلیه مراجعان کودک و نوجوانان ۷-۱۸ ساله بود که در مدت یک ماه به کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد مراجعه کردند. نمونه شامل ۸۰ نفر از این کودکان و نوجوانان است که به شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای دومرحله‌ای انتخاب شد. داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌ها با استفاده از آزمون‌های دوجمله‌ای، فریدمن، من‌ویتینی و کروسکال والیس تحلیل شد.

یافته‌ها: مهمترین عوامل اشتیاق به بازگشت به کتابخانه در گروه هدف، به‌ترتیب اولویت عبارت‌اند از: رفتار کتابدار، استفاده از سالن مطالعه، انگیزه‌های درونی، تأثیرگذاری محیط و امکانات رفاهی و منابع اطلاعاتی. دیدگاه دختران و پسران درباره دو عامل «تأثیرگذاری محیط و امکانات رفاهی» و «انگیزه‌های درونی» به‌طور چشم‌گیری متفاوت است، به‌طوری‌که دختران این دو عامل را مؤثرتر می‌دانند. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد گروه‌های سنی بالاتر نسبت به گروه‌های سنی پایین‌تر، عامل «استفاده از سالن مطالعه» را مؤثرتر می‌دانند.

بحث و نتیجه‌گیری: در یک جمع‌بندی کلی می‌توان گفت که اشتیاق به بازگشت مراجعان کودک و نوجوان به کتابخانه، تابع یک مجموعه از عوامل است و مهم‌ترین این عوامل، رفتار کتابدار است. نتایج این پژوهش می‌تواند در سیاست‌گذاری‌های کلان کتابخانه‌های عمومی، کتابخانه‌های آموزشگاهی و در کل، هر نوع کتابخانه‌ای که به قشر کودک و نوجوان خدمات می‌دهد، مفید واقع شود.

کلیدواژه‌ها: اشتیاق به بازگشت به کتابخانه، کاربران کتابخانه‌های عمومی، کودکان و نوجوانان، کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد، رفتار کتابدار

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور؛ کتابدار کتابخانه عمومی، fakhartabasi@gmail.com

مقدمه

توسعه فرهنگی هر جامعه در گرو گسترش فرهنگ کتاب‌خوانی است، زیرا هرچه سطح بینش و آگاهی عمومی بیشتر باشد آن جامعه در پیشبرد اهداف ملی و فراملی خود موفق‌تر خواهد بود (معرف‌زاده و ایرجی، ۱۳۸۹). یکی از مراکز مهم در گسترش فرهنگ مطالعه در جامعه، کتابخانه عمومی است. کتابخانه عمومی، یکی از نهادهایی است که سهم به‌سزایی در ترویج فرهنگ مطالعه دارد و نیز نقش عمده‌ای در حیات علمی و فرهنگی جامعه ایفا می‌کند (معرف‌زاده و ایرجی، ۱۳۸۹). کتابخانه عمومی از جنبه درگیری با آگاهی‌ها، اندیشه‌ها و دانش مردم، به‌طور بالقوه سطح تأثیرگذاری وسیع و در عین حال، عمیقی بر جامعه دارد، که قابل برنامه‌ریزی و بهره‌برداری است (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸).

زیربنای شخصیت انسان در سال‌های اولیه زندگی پایه‌گذاری می‌شود و آموخته‌های این دوران، تأثیر عمیق و انکارناپذیری بر آینده زندگی فرد دارد. حضور کودکان و نوجوانان در کتابخانه، آشنایی و تعامل با کتابداران، تعامل با سایر کودکان و نوجوانان کتاب‌خوان و خواندن کتاب، همه و همه در شکل‌گیری عادت حضور در کتابخانه و استفاده از این مکان به‌عنوان یکی از مکان‌های برطرف‌کننده نیازهای فرهنگی و اجتماعی کودک، نقشی مهم و اساسی ایفا می‌کنند. در بیانیه یونسکو (نقل در عمادخراسانی، ۱۳۷۹، ص ۱۲۰) کتابخانه عمومی، مرجعی معتبر برای تجلی آموزش پیگیر و بی‌پایان همگانی، پیشبرد دانش و فرهنگ عمومی، ارائه رایگان حاصل اندیشه‌های خلاقانه انسان‌ها و شکوفایی استعداد و توانایی‌های جامعه استفاده‌کننده معرفی شده است. اگر عادت به حضور در کتابخانه و مطالعه از همان سنین کودکی و نوجوانی در افراد شکل گیرد، راه و رسم زندگی را خواهند آموخت و تحت تأثیر داستان‌ها و کتاب‌های آموزنده، به رشد و تعالی خواهند رسید و در آینده نیز برای حل مشکلات خود از کتاب کمک خواهند گرفت. در این راستا، کتابخانه عمومی، مکانی مناسب جهت رشد فردی و تقویت رفتار اجتماعی، افزایش دانش، آگاهی، خلاقیت و ایجاد عادت به مطالعه در کودکان و نوجوانان است. از این‌رو، نیاز به شناسایی عوامل مؤثر بر افزایش میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دید کودکان و نوجوانان، به‌منظور ارائه راهکارهایی در زمینه بهبود و ارتقای عوامل مؤثر، بسیار ضروری به‌نظر می‌رسد.

از طرفی، ارزیابی رضایت کاربر، فارغ از دسته‌بندی انواع کاربران، مسئله‌ای حیاتی در ادبیات امروز کتابخانه‌های عمومی، در نظر گرفته می‌شود (چَندراسکار و سیواتِسَن[1]، ۲۰۱۶). بدیهی است که میزان رضایت استفاده‌کنندگان، به کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه بستگی دارد (برگز و وودروف[2]،

1. Chandrasekar & Sivathaasan
2. Burgs & Woodroof

۲۰۰۳). کودکان و نوجوانان از مهمترین قشرهای مراجعه‌کننده به کتابخانه‌های عمومی هستند. سرمایه‌گذاری در پژوهش و صرف زمان، مطالعه و تربیت این نسل، سرمایه‌گذاری بُرد- بُرد در آینده فرد و جامعه را به دنبال خواهد داشت. یکی از روش‌های ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی، بررسی عوامل موثر بر اشتیاق به بازگشت مراجعان کودک و نوجوان به این کتابخانه‌ها و نظرخواهی از آنهاست. بررسی این عوامل به کتابداران و مدیران کمک می‌کند به نقاط قوت و ضعف موجود پی‌ببرند و با ارتقای سطح خدماتی که در اشتیاق به بازگشت مجدد به کتابخانه موثرترند، زمینه را برای حضور هرچه بیشتر کودکان و نوجوانان در کتابخانه، فراهم سازند.

جان سی. دورانس[1] در دهه ۱۹۸۰ مطالعه‌ای کیفی درباره میزان موفقیت بخش مرجع کتابخانه انجام داد که محصول آن کشف مفهومی به‌نام «اشتیاق به بازگشت» بود. پس از آن، مطالعات او به‌عنوان شاخصی جدید و کاربرمحور درباره میزان توفیق بخش مرجع مطرح شد. در بیانی ساده، اشتیاق به بازگشت، بازتابی از نگرش کاربران از خدماتی است که دریافت می‌کنند. اگر از این خدمات راضی باشند، احتمال مراجعه مجدد آنان به کتابخانه بیشتر خواهد بو. مطالعات بعدی دورانس و همکارانش (۲۰۰۶) نشان داد که احتمال بازگشت کاربران به کتابخانه زمانی بیشتر است که کتابداران از مهارت‌های ارتباطی خوبی برخوردار باشند و از سؤالات باز در مصاحبه مرجع استفاده کنند. همچنین، کتابدارانی که آرامش دارند و با کاربران همکاری می‌کنند، از دیگر عوامل بازگشت کاربران به کتابخانه به‌شمار می‌آیند. میزان خوش‌برخوردی و گشاده‌رویی کتابداران نیز در جلب اعتماد کاربران و ایجاد رغبت دوباره برای بازگشت به کتابخانه نقشی اساسی و گاه مهمتر از عوامل پیشین، ایفا می‌کند (منصوریان و سنگری، ۱۳۹۴).

دیودنی و میشل[2] (۱۹۹۶)، دیودنی و راس[3] (۱۹۹۴) و راس و نیلسن[4] (۲۰۰۴) بحث "اشتیاق به بازگشت" را در مطالعات کارایی و تأثیر مرجع، مبنای کار خود قرار دادند. این امر باعث ارتقای پایه علمی و درک فرایندهای موجود در مصاحبه مرجع شد. آنان همچنین نشان دادند که چگونه رویکردها و رفتارهای ارتباطی ویژه می‌تواند باعث افزایش کارایی مصاحبه مرجع شود. بعدها پژوهشگران رویکرد کاربرمحور را در مطالعات مرجع دیجیتال نیز به‌کار گرفتند (جینز، هیل، و رالف[5]، ۲۰۰۱ و مان و جینز[6]، ۲۰۰۴؛ نقل در منصوریان و سنگری، ۱۳۹۴). مفهوم «اشتیاق به بازگشت» مسیر مطالعات پس از خود را در

1. Joan C. Durrance
2. Dewdney & Michell
3. Dewdney & Ross
4. Ross & Nilsen
5. Janes, Hill, & Rolfe
6. Mon & Janes

ارزیابی بخش مرجع اساساً تغییر داد؛ زیرا پس از پیشنهاد دورانس، متخصصان این حوزه دریافتند که موفقیت بخش مرجع یک کتابخانه و فراتر از آن، موفقیت خدمات عمومی یک کتابخانه، بیش از آنکه بر ارائه پاسخ‌های درست به پرسش‌های کاربران استوار باشد، به نوع برخورد انسانی کتابداران با آنان بستگی دارد (منصوریان و سنگری، ۱۳۹۴).

مفهوم اشتیاق کاربران به بازگشت به کتابخانه، رابطه نزدیکی با مفاهیم رضایت و وفاداری آنان دارد. داشتن کتابخانه‌هایی با مراجعان وفادار و راضی از کیفیت خدمات ارائه‌شده، می‌تواند فرایند توسعه پایدار را در سطح جامعه تسهیل کند. بسیاری از مطالعاتی که در زمینه رضایت در حوزه تجاری انجام شده‌اند، بر رابطه مثبت بین رضایت، وفاداری مشتری و قصد استفاده مجدد، تأکید کرده‌اند (برادی، رابرتسون، و کرونین[۱]، ۲۰۰۱؛کرونین، برادی، و هانت[۲]، ۲۰۰۰). همچنین اشاره شده است مراجعه‌کنندگانی که از سطح رضایتمندی بالاتری برخوردارند، قصد و تمایل بیشتری به مراجعه مجدد و پیشنهاددادن به دیگران دارند (زیتامل، بری، و پاراسورامان[۳]، ۱۹۹۶).

مرادمند (۱۳۸۶) در پژوهشی درباره میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز به این نتیجه رسید که بین رفتار کتابداران و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. نتایج پژوهش معرف‌زاده و ایرجی (۱۳۸۹) نیز حاکی از آن بود که نقش خانواده در ترغیب فرزندان به مطالعه، وجود کتابخانه در مدارس، گنجاندن ساعاتی به‌عنوان ساعت مطالعه در برنامه درسی و به‌خصوص اخلاق خوب کتابداران کتابخانه‌ها اهمیت بسیاری در ترغیب به مطالعه دارد.

در سال ۱۳۹۳، آشیان در پایان‌نامه خود عوامل مؤثر بر اشتیاق به بازگشت کاربران و نیز عوامل دخیل در بازنگشتن مجدد مراجعان به کتابخانه پس از یک یا چند بار استفاده از خدمات را شناسایی کرد. وی کوشید آن دسته از عملکردهای کتابداران را که بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه دانشگاه خوارزمی، تاثیرگذارند را شناسایی کند. وی همچنین آن دسته از خواسته‌ها و انتظاراتی را که مراجعان از کتابخانه دارند و بر مراجعه مجدد آنها تأثیرگذار است مدنظر قرار داد. نتیجه این پژوهش روشن ساخت که سه نوع اشتیاق به بازگشت شامل اشتیاق به بازگشت رفتاری، نگرشی و ترکیبی وجود دارد. اشتیاق به بازگشت رفتاری موجب تشویق دیگران به استفاده از خدمات کتابخانه می‌شود، اشتیاق به بازگشت نگرشی، مراجعه

1. Brady, Robertson, & Cronin
2. Cronin, Brady, & Hult
3. Zeithaml, Berry, & Parasuraman

مجدد برای استفاده از آن خدمت را به‌همراه دارد و اشتیاق به بازگشت ترکیبی، مشخصه‌های دو نوع اشتیاق رفتاری و نگرشی را باهم دارد.

بررسی مطالعات نشان داد که در ایران پژوهش‌های فراوانی درباره کتابخانه‌ها و عوامل مؤثر بر رضایت مراجعان انجام شده است؛ اما پژوهش‌های مجزا با در نظر گرفتن مفهوم اشتیاق به بازگشت به کتابخانه، بسیار محدود است. این امر می‌تواند نشان‌دهنده خلأ پژوهش در این زمینه باشد. به‌علاوه، بیشتر مطالعات در زمینه بررسی انتظارات کاربران کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های دانشگاهی را مدنظر قرار داده‌اند و در صورت بررسی کتابخانه‌های عمومی، بدون تفکیک رده سنی، موضوع مورد نظر بررسی شده است. به‌همین سبب، پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه کودکان و نوجوانان، تلاش دارد تا با پاسخ به سؤالات زیر، چشم‌اندازی از عوامل مؤثر بر افزایش تمایل به مراجعه مجدد کاربران کودک و نوجوان را به کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد، جهت استفاده سایر کتابخانه‌های عمومی، ترسیم کند:

۱. عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه مراجعان کودک و نوجوان کدام است؟
۲. اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه مراجعان کودک و نوجوان چگونه است؟
۳. آیا تفاوت معناداری بین نگرش دختران و پسران، از نظر عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به مراجعه مجدد به کتابخانه وجود دارد؟
۴. آیا تفاوت معناداری بین نگرش سه گروه سنی مشخص‌شده در پژوهش، از نظر عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه وجود دارد؟

روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است که با روش پیمایشی و از نوع توصیفی انجام شده است. نوع مطالعه در پژوهش حاضر کتابخانه‌ای‌میدانی است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه پژوهشگرساخته است. برای گردآوری سؤالات پرسش‌نامه، ابتدا با ۳۰ نفر از مراجعان که در رده سنی ۷ تا ۱۸ سال قرار داشتند، به‌صورت گزینشی در شش کتابخانه سطح شهر مشهد مصاحبه شد. در این مصاحبه سعی شد از پرسش‌های باز استفاده شود. از هر ۳۰ نفر از آزمودنی‌ها درباره عوامل مؤثر بر میزان علائق و اشتیاق آنها برای مراجعه مجدد به کتابخانه سؤال شد. پاسخ‌ها در پنج گروه دسته‌بندی شد و مطابق با گفته‌های

مصاحبه‌شوندگان برای هر گروه، گویه‌هایی مشخص شد.[۱] سپس این گویه‌ها به‌صورت پرسش‌نامه‌ای متشکل از ۲۳ پرسش با طیف پنج ارزشی لیکرت تهیه شد. چهار پرسش به انگیزه‌های درونی مراجعان، سه پرسش به رفتار کتابدار، شش پرسش به منابع اطلاعاتی کتابخانه، دو پرسش به ساعت کاری کتابخانه و هشت پرسش به محیط و امکانات رفاهی کتابخانه اختصاص دارد. روایی پرسش‌نامه با نظرخواهی از سه تن از استادان کتابداری سنجیده شد و برای تأیید نهایی پرسش‌نامه تهیه‌شده، از نظر استاد راهنما و مشاور آماری استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه با آزمون آلفای کرونباخ و با کمک نرم‌افزار SPSS محاسبه و ۰/۸۷ به‌دست آمد.

جامعه آماری این پژوهش، کلیه کودکان و نوجوانان ۷ تا ۱۸ ساله‌ای بود که در مدت یک ماه به کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد مراجعه کردند. تعداد کل کتابخانه‌های عمومی سطح شهر مشهد ۵۱ واحد است. برای انتخاب نمونه از این تعداد کتابخانه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دومرحله‌ای استفاده شد. در مرحله اول، از تعداد کل کتابخانه‌ها نمونه‌گیری تصادفی شد و شش[۲] کتابخانه برای توزیع پرسش‌نامه انتخاب شد. در مرحله دوم، در کتابخانه‌های انتخاب‌شده، از افراد ۱۸-۷ ساله نمونه‌گیری تصادفی به‌عمل آمد. در نهایت، ۸۰ پرسش‌نامه توسط این افراد تکمیل و برگردانده شد.

داده‌های حاصل از پرسش‌نامه در چهار مرحله تحلیل شد. در مرحله نخست، با استفاده از آزمون دوجمله‌ای، مؤثر بودن هریک از عوامل مورد بررسی بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه، ارزیابی شد. نتایج نشان داد تمامی متغیرهای در نظر گرفته‌شده، بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه مؤثر هستند. در مرحله دوم، از آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی متغیرهای مؤثر بر اشتیاق به بازگشت مراجعان به کتابخانه استفاده شد. در این اولویت‌بندی، به رفتار کتابدار با مراجعان رتبه اول داده شد. در مرحله سوم، از آزمون من‌ویتنی[۳] به‌منظور بررسی تأثیر جنسیت بر ارائه نظر در مورد اثرگذاری هریک از عوامل تأثیرگذار بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه استفاده شد. در نهایت، با استفاده از آزمون کروسکال والیس[۴]، تأثیر سن بر ارائه نظر

۱. مصاحبه اولیه به این دلیل انجام شد که گویه‌های تدوین‌شده توسط پژوهشگر در بخش‌های مختلف پرسش‌نامه، هرچه بیشتر به افکار و نظرات این گروه سنی و در نتیجه، واقعیت‌های موجود جامعه نزدیک‌تر شود. این روش نام خاصی ندارد و قبلاً به‌کار برده نشده است و بیشتر برای کمک به پژوهشگر در تدوین گویه‌ها بوده است.

۲. تعداد خوشه‌ها با کمک فرمول $n = \frac{N\sigma_c^۲}{ND+\sigma_c^۲}$ به‌دست آمد.

3.Mann-Whitney Test
4. Kruskal–Wallis

در مورد اثرگذاری هریک از عوامل تأثیرگذار بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه سنجیده شد که تفاوت چشمگیری در مورد بیشتر عوامل مشاهده نشد.

یافته‌ها

توزیع فراوانی مربوط به جنسیت افراد پاسخگو به پرسش‌نامه‌ها در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی نمونه برحسب جنسیت و گروه سنی

متغیر	گروه‌بندی	فراوانی	درصد
جنسیت	دختر	۴۴	٪ ۵۵
	پسر	۳۶	٪ ۴۵
گروه سنی	۷–۱۰	۱۶	٪ ۲
	۱۱–۱۴	۳۴	٪ ۴۲/۵
	۱۵–۱۸	۳۰	٪ ۳۷/۵

یافته‌های جدول ۱ حاکی از آن است که بیشترین تعداد پاسخگویان را دختران با ۵۵ درصد به‌خود اختصاص داده‌اند. همچنین، بیشترین تعداد پاسخگویان، افراد در گروه سنی ۱۱–۱۴ سال (۴۲/۵ درصد) بوده‌اند. پس از جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیرهای پژوهش و انجام آزمون کلموگروف–اسمیرنف[1]، مشخص شد که توزیع متغیرهای مورد آزمون نرمال نیست. به‌همین جهت، از روش‌های ناپارامتری استفاده شده است. از بررسی پاسخ‌های افراد نمونه، نتایج به‌دست‌آمده درجدول ۲ ارائه شد.

جدول ۲. نتایج به‌دست‌آمده از پرسش‌نامه تکمیل‌شده

سؤالات پرسش‌نامه		سطح پاسخ									
	میزان تأثیرگذاری عوامل بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه	کاملاً مؤثر		مؤثر		نظری ندارم		بی‌تأثیر		کاملاً بی‌تأثیر	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
انگیزه‌های درونی	احساس آرامش و شادی در کتابخانه	۳۳	۴۱/۲	۲۱	۲۶/۲	۲۳	۲۸/۸	۳	۳/۸	–	–
	احساس بزرگ شدن و رشد با حضور در کتابخانه	۳۳	۴۱/۲	۲۲	۲۷/۵	۲۱	۲۶/۲	۴	۵	–	–
	دیدار دوستان و هم‌کلاسی‌ها در کتابخانه	۲۹	۳۶/۲	۲۵	۳۱/۲	۲۲	۲۷/۵	۴	۵	–	–
	آمدن به کتابخانه به‌همراه دوستان و آشنایان	۳۵	۴۳/۸	۱۵	۱۸/۸	۲۴	۳۰	۳		۳	۳/۸

1.Kolmogorov–Smirnov Test

رفتار کتابدار	رفتار مهربان و گرم کتابداران با شما	۵۱	۶۳/۸	۱۶	۲۰	۱۱	۱۳/۸	–	–	۲	۲/۵
	پاسخگویی به سؤالات ذهنی شما درباره کتاب‌ها و مسائل مختلف اطلاعاتی توسط کتابدار	۳۴	۴۲/۵	۳۲	۴۰	۱۱	۱۳/۸	۳	۳/۸	–	–
	راهنمایی و معرفی کتاب‌های مناسب و جذاب به شما توسط کتابدار	۴۲	۵۲/۵	۲۵	۳۱/۲	۱۱	۱۳/۸	۱	۱/۲	۱	۱/۲
منابع اطلاعاتی	وجود منابع جدید در هر بار مراجعه به کتابخانه	۳۹	۴۸/۸	۲۲	۲۷/۵	۱۴	۱۷/۵	۳	۳/۸	۲	۲/۵
	نو و تمیز بودن کتاب‌ها و مجلات	۳۲	۴۰	۳۲	۴۰	۱۳	۱۶/۲	–	–	۳	۳/۸
	وجود کتاب‌هایی در کتابخانه که مجری در رادیو یا تلویزیون معرفی می‌کند	۲۵	۳۱/۲	۳۵	۴۳/۸	۱۳	۱۶/۲	۳	۳/۸	۴	۵
	وجود فیلم انیمیشن‌های جذاب و آموزنده در کتابخانه	۱۶	۲۰	۲۶	۳۲/۵	۲۴	۳۰	۳	۳/۸	۱۱	۱۳/۸
	امکان بازی رایانه‌ای و کار با رایانه در کتابخانه	۱۵	۱۸/۸	۲۹	۳۶/۲	۲۶	۳۲/۵	۵	۶/۲	۵	۶/۲
	دست یافتن به کتاب یا مجله مورد نظر شما در هربار مراجعه به کتابخانه	۱۷	۲۱/۲	۲۱	۲۶/۲	۳۱	۳۸/۸	۲	۲/۵	۹	۱۱/۲
استفاده از سالن مطالعه	استفاده از سالن مطالعه برای انجام تکالیف درسی و مطالعه	۲۷	۳۳/۸	۲۶	۳۲/۵	۲۱	۲۶/۲	۴	۵	۲	۲/۵
	استفاده از سالن مطالعه برای مطالعه غیردرسی	۴۳	۵۳/۸	۱۴	۱۷/۵	۱۶	۲۰	۳	۳/۸	۴	۵
محیط و امکانات رفاهی	فضای مناسب و جذاب بخش کودک و نوجوان	۲۴	۳۰	۲۸	۳۵	۲۲	۲۷/۵	–	–	۶	۷/۵
	میز و صندلی‌های مناسب	۳۵	۴۳/۸	۳۲	۴۰	۷	۸/۸	۴	۵	۲	۲/۵
	قفسه‌های کتاب و مجلات زیبا و کارآمد	۲۸	۳۵/۰	۲۵	۳۱/۲	۱۸	۲۲/۵	۲	۲/۵	۷	۸/۸
	گرمایش و سرمایش مناسب	۳۹	۴۸/۸	۱۸	۲۲/۵	۱۸	۲۲/۵	۳	۳/۸	۲	۲/۵

	کتابخانه										
	نور مناسب کتابخانه و بخش کودک و نوجوان	۳۷	۴۶/۲	۲۸	۳۵	۸	۱۰	۳	۳/۸	۴	۵
	مبلمان و کفپوش مناسب و راحت در بخش کودک و نوجوان	۲۳	۲۸/۸	۲۴	۳۰	۲۹	۳۶/۲	۲	۲/۵	۲	۲/۵
	وجود بخش اینترنت مخصوص کودکان و نوجوان	۲۰	۲۵	۲۵	۳۱/۲	۳۰	۳۷/۵	۳	۳/۸	۲	۲/۵
	سرویس‌های بهداشتی تمیز و مرتب	۲۷	۳۳/۸	۱۷	۲۱/۲	۲۱	۲۶/۲	۳	۳/۸	۱۲	۱۵/۰

براساس داده‌های جدول ۲، بیشترین توافق پاسخگویان در تأثیرگذاری عوامل مورد بررسی بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه مراجعان کودک و نوجوان، «رفتار مهربان و گرم کتابداران» (۶۳/۸ درصد) است. این موضوع، اهمیت رفتار کتابداران را بر افزایش میزان اشتیاق کودکان و نوجوانان به بازگشت به کتابخانه نشان می‌دهد.

سؤال اول پژوهش: عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه مراجعان کودک و نوجوان کدام است؟

به‌دلیل نرمال نبودن داده‌های پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ناپارامتری دوجمله‌ای استفاده شد. به‌منظور استفاده از این آزمون باید مقادیر داده‌ها را به دو گروه طبقه‌بندی کرد. بنابراین، پاسخ‌های کاملاً بی‌تأثیر، بی‌تأثیر و نظری ندارم، در گروه نخست و پاسخ‌های مؤثر و کاملاً مؤثر، در گروه دوم قرار می‌گیرند. جدول ۳ نشان‌دهنده نتایج مربوط به این آزمون است.

جدول ۳. جدول آزمون دوجمله‌ای عوامل مؤثر بر اشتیاق بازگشت به کتابخانه

عوامل مؤثر در اشتیاق به بازگشت به کتابخانه	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد	گروه	دسته	تعداد	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	مقدار احتمال
انگیزه‌های درونی	۱	۵	۳/۹۶	۰/۸۸	گروه ۱	=>۳	۱۳	۰/۱۶	۰/۵	۰/۰۰۰
					گروه ۲	>۳	۶۷	۰/۸۴		
رفتار کتابدار	۲	۵	۴/۳۲	۰/۶۹	گروه ۱	=>۳	۸	۰/۱	۰/۵	۰/۰۰۰
					گروه ۲	>۳	۷۲	۰/۹		
منابع اطلاعاتی	۱	۴/۸۳	۳/۷۷	۰/۷۱	گروه ۱	=>۳	۹	۰/۱۱	۰/۵	۰/۰۰۰
					گروه ۲	>۳	۷۱	۰/۸۹		

استفاده از سالن مطالعه	۱	۵	۴/۰۱	۱	گروه ۱	<=۳	۱۹	۰/۲۴	۰/۵	۰/۰۰۰
					گروه ۲	>۳	۶۱	۰/۷۶		
محیط و امکانات رفاهی	۱	۵	۳/۸۹	۰/۸۲	گروه ۱	<=۳	۱۴	۰/۱۸	۰/۵	۰/۰۰۰
					گروه ۲	>۳	۶۶	۰/۸۲		

باتوجه به جدول **۳**، چون مقدار احتمال آزمون کمتر از سطح معناداری ۰/۰۵ است، با **۹۵** درصد اطمینان، فرض صفر آزمون رد می‌شود. بنابراین، از دیدگاه مراجعان کودک و نوجوان، عوامل انگیزه‌های درونی، رفتار کتابدار، منابع اطلاعاتی، استفاده از سالن مطالعه و محیط و امکانات رفاهی بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه مؤثر است.

سؤال دوم پژوهش: الویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه مراجعان کودک و نوجوان چگونه است؟

پس از تأیید تأثیرگذاری عوامل مورد آزمون، میزان این تأثیرگذاری برای هریک از عوامل و رتبه‌بندی آنها با استفاده از آزمون فریدمن[1] بررسی می‌شود. به‌کمک این آزمون می‌توان متغیرهای موجود در پژوهش را رده‌بندی کرد (صدقیانی و ابراهیمی، ۱۳۸۱). فرض صفر در این آزمون بیان می‌کند که میانگین‌های رتبه‌ای باهم برابرند. جدول ۴، نشان‌دهنده نتایج مربوط به این آزمون است.

جدول ٤. رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار براشتیاق به بازگشت به کتابخانه با استفاده از آزمون رتبه‌ای فریدمن

عوامل مؤثر در اشتیاق به بازگشت به کتابخانه	میانگین رتبه	اولویت
انگیزه‌های درونی	۲/۹۵	سوم
رفتار کتابدار	۳/۶۴	اول
منابع اطلاعاتی	۲/۳	پنجم
استفاده از سالن مطالعه	۳/۳۱	دوم
محیط و امکانات رفاهی	۲/۸	چهارم
مجذور کای‌دو ۳۴/۵۳۳		
درجه آزادی ۴		
سطح معناداری ۰/۰۰۰		

با توجه به جدول **۴**، سطح معناداری آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، در نتیجه فرض صفر رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین میانگین تأثیرگذاری عوامل مختلف مؤثر بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه، اختلاف بارزی وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که رفتار کتابدار با میانگین رتبه **۳/۶۴**، بیشترین اثرگذاری را بر

1. Friedman test

اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه کودکان و نوجوانان دارد. از طرفی، منابع اطلاعاتی، با میانگین رتبه **۲/۳**، کمترین اثرگذاری را بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه کودکان و نوجوانان داراست.

سؤال سوم پژوهش: آیا تفاوت معناداری بین نگرش دختران و پسران، از نظر عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به مراجعه مجدد به کتابخانه وجود دارد؟

برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری‌شده در گروه‌های جنسیتی دختر و پسر، از آزمون من‌ویتنی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ آمده است. پذیرش فرض صفر این آزمون نشان‌دهنده یکسان بودن نگرش دو گروه جنسیتی، از نظر عوامل مؤثر بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه است. از طرفی، ردّ فرض صفر حاکی از وجود تفاوت معنادار بین نگرش دو گروه جنسیتی، از نظر عوامل مؤثر بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه است.

جدول ۵. نتایج آزمون من‌ویتنی مقایسه مقادیر اندازه‌گیری‌شده در گروه‌های جنسیتی دختر و پسر

متغیر	گروه‌ها	حجم نمونه	میانگین رتبه	من‌ویتنی	سطح معناداری
انگیزه‌های درونی	دختر	۴۴	۴۷/۷۶	۴۷۲/۵	۰/۰۰۲
	پسر	۳۶	۳۱/۶۲		
رفتار کتابدار	دختر	۴۴	۴۱/۴	۷۵۲/۵	۰/۶۹۶
	پسر	۳۶	۳۹/۴		
منابع اطلاعاتی	دختر	۴۴	۳۹/۳۶	۷۴۲	۰/۶۲۷
	پسر	۳۶	۴۱/۸۹		
استفاده از سالن مطالعه	دختر	۴۴	۴۳/۷۳	۶۵	۰/۱۶
	پسر	۳۶	۳۶/۵۶		
محیط و امکانات رفاهی	دختر	۴۴	۴۵/۴۲	۵۷۵/۵	۰/۰۳۶
	پسر	۳۶	۳۴/۴۹		

براساس نتایج آزمون من‌ویتنی مربوط به بررسی نگرش دختران و پسران، در مورد تأثیرگذاری محیط و امکانات رفاهی بر اشتیاق به مراجعه مجدد به کتابخانه مشخص شد که با توجه به سطح معناداری کمتر از **۰/۰۵**، تفاوت چشمگیری بین نگرش دختران و پسران وجود دارد. با توجه به اینکه میانگین رتبه این متغیر در میان دختران برابر با **۴۵/۴۲** و در پسران برابر با **۳۴/۴۹** است، نتیجه گرفته می‌شود که دختران نسبت به پسران، عامل محیط و امکانات رفاهی را مؤثرتر می‌دانند. همچنین، در مورد تأثیرگذاری انگیزه‌های درونی بر اشتیاق به مراجعه مجدد به کتابخانه، با توجه به سطح معناداری کمتر از **۰/۰۵**، در این مورد نیز تفاوت بین نگرش دختران و پسران بارز است. از آنجا که میانگین رتبه این متغیر در میان دختران

برابر با ۴۷/۷۶ و در پسران برابر با ۳۱/۶۲ است، دختران نسبت به پسران، عامل انگیزه‌های درونی را مؤثرتر می‌دانند. در مورد تأثیرگذاری سایر عوامل، با توجه به اینکه سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری بین نگرش دختران و پسران وجود ندارد.

سؤال چهارم پژوهش: آیا تفاوت معناداری بین نگرش سه گروه سنی مشخص‌شده در پژوهش، از نظر عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه وجود دارد؟

برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری‌شده در گروه‌های سنی مشخص‌شده، از آزمون کروسکال والیس استفاده شد. پذیرش فرض صفر این آزمون نشان‌دهنده یکسان بودن نگرش سه گروه سنی مشخص‌شده در پژوهش، از نظر عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه است. از طرفی، ردّ فرض صفر حاکی از وجود تفاوت معنادار بین نگرش سه گروه سنی مشخص‌شده در پژوهش، از نظر عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه است (جدول ۶).

جدول ٦. نتایج آزمون کروسکال والیس مقایسه مقادیر اندازه‌گیری شده در گروه‌های سنی مختلف

متغیر	گروه سنی	حجم نمونه	میانگین رتبه	درجه آزادی	آماره کای‌دو	سطح معناداری
انگیزه‌های درونی	۷-۱۰	۱۶	۳۰/۹۱	۲	۳/۴۵۳	۰/۱۷۸
	۱۱-۱۴	۳۴	۴۲/۹۳			
	۱۵-۱۸	۳۰	۴۲/۸۷			
رفتار کتابدار	۷-۱۰	۱۶	۴۳/۱۲	۲	۱/۱۹۲	۰/۵۵۱
	۱۱-۱۴	۳۴	۳۷/۲۸			
	۱۵-۱۸	۳۰	۴۲/۷۵			
منابع اطلاعاتی	۷-۱۰	۱۶	۴۲/۷۸	۲	۰/۲۵۱	۰/۸۸۲
	۱۱-۱۴	۳۴	۴۰/۵۷			
	۱۵-۱۸	۳۰	۳۹/۲۰			
استفاده از سالن مطالعه	۷-۱۰	۱۶	۲۱/۲۲	۲	۱۴/۹۱۳	۰/۰۰۱
	۱۱-۱۴	۳۴	۴۳/۴۴			
	۱۵-۱۸	۳۰	۴۷/۴۵			
محیط و امکانات رفاهی	۷-۱۰	۱۶	۲۹/۷۲	۲	۴/۴۲	۰/۱۱
	۱۱-۱۴	۳۴	۴۲/۳۸			
	۱۵-۱۸	۳۰	۴۴/۱۲			

براساس نتایج آزمون کروسکال والیس مربوط‌به بررسی نگرش گروه‌های سنی مختلف، در مورد تأثیرگذاری «استفاده از سالن مطالعه» بر اشتیاق به مراجعه مجدد به کتابخانه مشخص شد که سطح

معناداری کمتر از ۰/۰۵، بیانگر وجود تفاوت بین نگرش گروه‌های سنی مختلف است. با توجه به بزرگ‌تر بودن میانگین رتبه در گروه سنی ۱۵–۱۸، سپس ۱۱–۱۴ نسبت به گروه سنی ۷–۱۰ نتیجه گرفته می‌شود که افراد در گروه‌های سنی بالاتر، به نسبت افراد در گروه سنی پایین‌تر، عامل استفاده از سالن مطالعه را مؤثرتر می‌دانند. ولی، در مورد سایر عوامل می‌توان بیان کرد که با توجه به اینکه سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری بین نگرش‌افراد در گروه‌های سنی مختلف وجود ندارد.

نتیجه‌گیری

در این پژوهش، عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه از دیدگاه کودکان و نوجوانان بررسی شد. به‌طور کلی، دنیای مشتریان کتابخانه‌ها بسیار پیچیده است. غالباً رفتار نهایی آنها قابل پیش‌بینی نیست و در مسیر جستجوی اطلاعات عوامل بسیاری در تغییر جهت مشتریان از مسیر کتابخانه یا مراکز اطلاعاتی مؤثرند (فیشر، اردلز، و مک‌کچنی[1]، ۱۳۸۷). احتمال بازنگشتن حتی در میان افرادی که از خدمات ارائه‌شده راضی هستند و تجارب خوب و مطلوبی دارند نیز شایع است (استوارت[2]، ۱۹۹۷). بسیار ساده‌انگارانه است که فرض کنیم کاربران راضی باقی می‌مانند و ناراضی، برنمی‌گردند. اما، مسلم است که عده‌ای با وجود انتخاب‌های متعدد و آزادی انتخاب، همچنان بازمی‌گردند.کتابخانه‌ها موظف‌اند با بررسی نیازهای مراجعان، در جهت برطرف کردن خواسته‌ها و انتظارات آنها گام بردارند و آنها را به بازگشت مجدد به کتابخانه تشویق کنند.

نتیجه اصلی پژوهش این است که اشتیاق به بازگشت مراجعان کودک و نوجوان، تابع یک مجموعه از عوامل است. براساس نتایج به‌دست‌آمده، این عوامل به‌ترتیب اولویت شامل رفتار کتابدار، استفاده از سالن مطالعه، انگیزه‌های درونی افراد، محیط و امکانات رفاهی کتابخانه و منابع اطلاعاتی است. می‌توان نتیجه این پژوهش را با نتایج حاصل از مطالعه معرف‌زاده و ایرجی (۱۳۸۹) مقایسه کرد که دریافتند اخلاق خوب کتابداران کتابخانه‌ها اهمیت بسیاری در ترغیب به مطالعه دارد.

همچنین نتیجه پژوهش حاضر، مشابه نتایج حاصل از پژوهش دورانس[3] (۱۹۹۵) است. برپایه نظریه «اشتیاق به بازگشت دورانس»، مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اشتیاق کاربر به بازگشت به کتابخانه در زمانی دیگر، تأثیر بالایی دارد. مهارت‌های ارتباطی در مطالعات وی شامل استفاده از سؤال‌های باز به‌شیوه‌ای مؤثر، تعیین سؤالات پنهان مورد نیاز، داشتن مهارت شنوایی مناسب و نشان دادن علاقه فراوان در

1. Fisher, Erdelez, & McKechnie
2. Stewart
3. Durrance

پاسخگویی به سؤالات بوده است. این در حالی است که در پژوهش حاضر، رفتار مهربان و گرم کتابداران، پاسخگویی به سؤالات ذهنی مراجعان درباره کتاب‌ها و مسائل مختلف اطلاعاتی و راهنمایی و معرفی کتاب‌های مناسب و جذاب توسط کتابداران، به‌عنوان عامل رفتار کتابدار در نظر گرفته شده است. در واقع، این‌گونه برداشت می‌شود که داشتن حس خوب کاربران از بودن در کتابخانه به‌همراه کتابدارانی با رفتار مناسب، می‌تواند انگیزه بسیار خوبی برای بازگشت مجدد به کتابخانه باشد.

نتیجه دیگر پژوهش حاضر، تفاوت دیدگاه مراجعان دختر و پسر در برخی از عوامل مؤثر بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه است. مراجعان دختر نسبت به پسران مراجعه‌کننده، «انگیزه‌های درونی» و «محیط و امکانات کتابخانه» را مؤثرتر می‌دانند. این تفاوت دیدگاه میان مراجعان دختر و پسر هم‌سو با نتایج پژوهش چندراسکار و سیواتسن (۲۰۱۶) است. پژوهش آنها که رضایت کودکان ۱۴ سال به بالا را از امکانات و خدمات بخش کودک کتابخانه عمومی جَفنا در سریلانکا بررسی کرد نشان داد که دختران نسبت به پسران، از امکانات رفاهی کتابخانه رضایت بیشتری دارند. نتیجه داده‌های این پرسش می‌تواند در توجه به رویکردهای رفتاری متفاوت با دو قشر دختران و پسران و آگاهی از نیازهای خاص هریک، به‌کار بسته شود.

تأثیر عامل «استفاده از سالن مطالعه کتابخانه»، بر اشتیاق به بازگشت از نظر نوجوانان نسبت به کودکان، عامل مهمتری محسوب می‌شود، که این تفاوت نگرش نیز از حیث برنامه‌ریزی برای تصمیم‌گیرندگان و مدیران و کتابداران قابل توجه و تعمّق است.

با در نظر گرفتن اولویت نیازهای مراجعان کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد و به منظور ارائه بهتر خدمات و در نتیجه، سوق دادن افراد به مراجعه مجدد، و در راستای بهبود مهارت‌های ارتباطی کتابداران، پیشنهاد می‌شود، نهاد کتابخانه‌های عمومی به برگزاری کارگاه‌های آموزشی هدفمند و مستمر و فراهم نمودن امکان بحث و گفت‌وگو میان کتابداران با هدف اشتراک تجارب، مبادرت ورزد. باتوجه‌به معنادار‌بودن تأثیرگذاری انگیزه‌های درونی بر افزایش میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه، لازم است اقداماتی در راستای تحقق انگیزه‌های درونی مراجعان صورت گیرد. براین‌پایه، پیشنهاد می‌شود مسئولان، تسهیلاتی برای گذراندن وقت با دوستان در کتابخانه، فراهم آورند؛ مکانی که بتوان در آن فارغ از دغدغه حاکمیّت سکوت بر کتابخانه با دوستان بود، تمرینی کلاسی انجام داد، مشورت کرد، گفت‌وگو کرد و لذت برد. باتوجه‌به معنادار‌بودن تأثیرگذاری محیط و امکانات بر افزایش میزان اشتیاق به بازگشت به کتابخانه، پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها به محیطی شاد و فرح‌بخش با بهره‌گیری از امکانات جانبی جهت

سرگرم کردن کودکان و نوجوانان تبدیل شود. امکاناتی چون بازی‌های کامپیوتری، بازی‌های فکری، امکان نمایش فیلم انیمیشن‌های جذاب و آموزنده و... . برپایهٔ آنچه گفته شد و باتوجه‌به نتایج پژوهش حاضر، به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که این پژوهش را در سایر استان‌های کشور انجام دهند و یافته‌های حاصل از این پژوهش‌ها را با هم مقایسه کنند. این‌گونه می‌توان به مجموعه‌ای از معیارهای کلی و منسجم دربارهٔ عوامل مؤثر بر اشتیاق به بازگشت به کتابخانه و حتی ارائه نظریاتی در این‌باره دست یافت. همچنین پیشنهاد می‌شود، انگیزه‌های درونی کودکان و نوجوانان در عصر جدید و راهکارهای تطبیق نیازهای این افراد با خدمات کتابخانه‌ها بررسی شود. نتایج این پژوهش، می‌تواند دست‌مایه خوبی برای پژوهش در جامعه کتابخانه‌های عمومی باشد.

فهرست منابع

آشیان، سمانه. (۱۳۹۳). *شناسایی عوامل مؤثر در اشتیاق به بازگشت مراجعان به کتابخانه مرکزی دانشگاه خوارزمی* (پایان‌نامه دکتری). دانشگاه تربیت معلم، تهران.

امیدی‌فر، سیروس. (۱۳۸۸). *سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی وعلوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لیب کوال* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.

پارسازاده، احمد و شقاقی، مهدی. (۱۳۸۸). کتابخانه عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، *۱۵* (۴)، ۲۹-۶۰.

صدقیانی، جمشید و ابراهیمی، ایرج. (۱۳۸۱). *آمار و کاربرد آن در مدیریت (۱ و ۲)*. تهران: مستان.

عمادخراسانی، نسرین‌دخت. (۱۳۷۹). *خدمات عمومی کتابخانه و روش‌های آن*. تهران: نشر کتابدار.

فیشر، کرنای؛ اردلز، ساندا و مک‌کچنی، لین. (۱۳۸۷). *نظریه رفتارهای اطلاعاتی*. (فیروزه زارع فراشبندی، محسن زین العابدینی، غلام حیدری، لیلا مکتبی‌فرد، مترجمان). تهران: کتابدار.

مرادمند، علی. (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. *فصلنامه کتاب*، ۱۷(۴)، ۱۸۷- ۲۰۴.

معرف‌زاده، عبدالحمید و ایرجی، شهرزاد. (۱۳۸۹). بررسی عوامل ترغیب‌کننده و بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، *۱۶* (۱)، ۱۴۳-۱۷۰.

منصوریان، یزدان و سنگری، محمود. (۱۳۹۴). مروری بر «پیوندهای مفهومی» در گزیده‌ای از «نظریه‌های رفتار اطلاعاتی». *فصلنامه نقد کتاب اطلاع‌رسانی و ارتباطات*، ۲ (۷ و ۸)، ۲۷۳-۲۸۲.

Brady, M. K., Robertson, C. J., & Cronin, J. J. (2001). Managing behavioral intentions in diverse cultural environments: an investigation of service quality, service value and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers. *Journal of International Management*, *7*(2), 129-149.

Burgs, W, & Woodroof, J. (2003). Satisfaction: Are users predisposed?. *Information and Management*, *40*(4), 317-324.

Chandrasekar, K., & Sivathaasan, N. (2016). Children's section of the Jaffna Public Library: user satisfaction survey. *Library Review*, *65*(1/2), 108–119.

Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, *76*(2), 193-218.

Dewdney, P., & Michell, G. (1996). Oranges and peaches: understanding communication accidents in the reference interview. *RQ*, *35*(4), 520-523.

Dewdney, P., & Ross, C. S. (1994). Flying a light aircraft: Reference service evaluation from a user's viewpoint. *RQ*, *34*(2), 217-230.

Durrance, J. C. (1995) Factors that influence reference success: What makes questioners willing to return? *The Reference Librarian*, *23* (49-50), 243-265.

Durrance, J. C. , Souden, M. , Walker, D. , & Fisher, K. E. (2006). Community problem solving framed as a distributed information use environment: Bridging research and practice. *Information Research*, *11*(4) paper 262. Retrieved Feb. 20, 2016, from http://www.informationr. net/ir/114/paper262. html

Janes, J., Hill, C., & Rolfe, A (2001). Ask an expert service analysis. *Journal of the American for Information Science & Technology*, *52* (13), 1106-1121.

Mon, L., & Janes, J. (2004). The thank you study: User satisfaction with digital reference report. 2003OCLCE/ ALISE Research Grant. Frantz Road, Dublin, Ohio. Retrieved Dec. 24, 2016, from http://www.oclc.org/research/grants/reports/janes/jj2004.pdf

Ross, C. S., & Nilsen, K. (2004). Has the Internet changed anything in reference? The library visit study, phase2. *Reference & User Service Quarterly*, *40* (2), 147-155.

Stewart, T. A. (1997). A satisfied customer isn't enough. *Fortune*, *136* (2) 112-114.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, *60*, (2), 31-46.